

ABSTRAK

Online shop atau toko online merupakan fenomena yang marak beberapa tahun belakang ini semenjak adanya facebook yang memudahkan penggunaanya untuk menjual produknya. Lettuce shop merupakan online shop yang menggunakan facebook untuk menjual produknya. Sama halnya dengan perusahaan lainnya. dalam menghadapi pesatnya perkembangan saat ini Lettuce Shop dituntut untuk tidak hanya memfokuskan pada pengembangan produk dan jasa saja, namun juga berfokus pada hubungannya dengan pelanggan. Perancangan yang dibentuk untuk Lettuce Shop bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan dan perusahaan melalui aplikasi sistem e-CRM berbasis website. Perancangan ini didukung oleh analisis terhadap proses bisnis yang ada sekarang sehingga memberi informasi yang jelas mengenai kebutuhan-kebutuhan dan menjawab permasalahan pada saat ini. Adapun alat yang digunakan dalam menganalisa keadaan perusahaan adalah dengan menggunakan analisis proses bisnis berjalan, analisis SWOT. Selain itu perancangan yang digunakan berdasarkan pendekatan Object Oriented dan Design sebagai basis perancangan sistem. Diharapkan bahwa hasil dari perancangan e-CRM akan mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan hubungan dengan pelanggan. Perlu diperhatikan pula bahwa e-CRM perlu ditingkatkan secara terus menerus agar kualitas e-CRM yang dirancang tidak menurun dan terus dapat disempurnakan.

Kata Kunci :

e-CRM, analisis, pelayanan